

Sprachbasierte Hotelbuchungssysteme am Beispiel OrangeLine

Dr. Klemens Waldhör

Anet Forschungsprojekt

Auftraggeber: Orange Wings Hotelkette

Durchführung: Kreamsresearch + Voice Business

Einführung

Die Orange Wings Hotelkette beauftragte Kreamsresearch und Voice Business mit der Automatisierung des Call Centers. Es wurde eine Software entwickelt die eine automatisierte Zimmerbuchung in Orange Wings Hotels erlauben soll, eben auch wenn kein Call Center Agent verfügbar sein sollte.

Die Entwicklungszeit der Software betrug ca. 2 Jahre und durchlief mehrere Testverfahren und Evaluierungsschritte.

Besonders geachtet wurde auf die Benutzerfreundlichkeit, sowie auf den wirtschaftlichen Nutzen des Systems.

Zu Beginn wurde vom Vortragenden kurz das Konzept der Orange Wings Hotels dargestellt. Das Konzept der Hotels beinhaltet die Möglichkeit des 24h Check-ins für seine Zielgruppe. Die Hauptzielgruppe eines Orange Wings Hotels sucht die Nächtigungsleistung mit einer Aufenthaltsdauer von 1 bis 2 Nächten.

Generell gibt es 3 Buchungsoptionen für eine Hotelnacht im Orange Wings Hotel, entweder der Gast bucht über das Call Center, oder über das Internet oder über den Hotelomat, dieser füllt auch automatisch den Meldezettel aus.

Die Standardisierung der Zimmer ist Teil des Konzeptes der Hotelkette. Neben der einheitlichen Zimmergröße von ca. 16m² hat der Gast in jedem Zimmer freien Internetzugang. Es gibt kein Telefon im Zimmer. Das Geschäftsmodell kann als Self-Service Modell verstanden werden. Der Standort eines Orange Wings Hotels ist verlagerbar, d.h. sollte sich ein Standort aus z. B. wirtschaftlichen Gründen nicht mehr lohnen ist das Konzept auf einen anderen Standort jederzeit verlagerbar.

Konzept Orange Wings kurz:

Low-Budget-Hotellerie

Self-Service Modell

Tag und Nacht Check-In

Moderater Preis

Freier Internetzugang

Wenig Personal

Modulares Baukastensystem

Die OrangeLine oder Resa, die Reservierungsdame, bzw. das automatisierte Reservierungssystem der Orange Wings Hotelkette:

Zu den bestehenden 3 Buchungsoptionen sollte nun ein innovatives automatisiertes Buchungssystem mit Gesamterkennungsleistung zur Entlastung des Call Centers und zur Erhöhung der Serviceleistung entwickelt werden.

Resa, ist ein Computerbasiertes Sprachdialogsystem für die Hotelbuchung. Dieses System ist mit der Anwendung des Reservierungssystems von Orange Wings verknüpft und führt somit die Reservierung aktuell durch.

Automatisierung OrangeLine und OrangeWings:

Die Automatisierung des Call Centers war natürlich mit Forderungen der Orange Wings Hotelkette, als Auftraggeber, verbunden.

Folgende Punkte waren bei der Entwicklung zu berücksichtigen:

24h/365Tage erreichbar zu sein!

Diese Forderung bezieht sich auf den Personaleinsatz in den Call Centers und die Auslastung, kurz, wann rufen die meisten Gäste an.

Der Personaleinsatz, der Tageszeitabhängig ist, soll durch die Automatisierung optimiert werden, d.h. Ziel ist es auch durch die Automatisierung Personal einerseits zu minimieren, und trotzdem soll andererseits eine 24h/365Tage Erreichbarkeit gewährleistet werden.

Der Anrufer soll nicht lange warten müssen!

Einerseits soll hier die Serviceleistung für den Gast optimiert werden und andererseits soll der Call Center Agent entlastet werden, um sich wiederum intensiver auf den einzelnen Gast konzentrieren zu können. Dies ist vor allem im Spitzenzeiten notwendig, hier soll die Wartezeit für den Gast verringert werden, der vielleicht nur eine Standardbuchungsanfrage stellen möchte und dem Call Center Agent soll trotzdem mehr Zeit bleiben um auf komplexere Anfragen von Gästen eingehen zu können.

Der Buchungsvorgang sollte immer relativ ähnlich sein!

Die bestehende Standardisierung (=standardisiertes Buchungsskript) im Call Center erwies sich als Vorteil für die Entwicklung der OrangeLine.

Verknüpfung mit dem Reservierungssystem von Orange Wings!

Die OrangeLine muss mit dem Reservierungssystem von Orange Wings verknüpft sein, sodass alle Buchungsinformationen immer aktuell zur Verfügung stehen. Das Buchungssystem beantwortet Buchungsanfragen in den Sprachen Deutsch, Englisch und Italienisch.

Technische Herausforderung des Projekts:

Wort-Spracherkennung – gesprochene Sprache

Die technische Herausforderung ist zum Beispiel die Interaktion mit den Benutzern, dies bezieht sich auf den Sprachdialog, der sehr sorgfältig geplant werden musste, um die Akzeptanz des Benutzers in der Zielgruppe sicher zu stellen.

Komfort: bedeutet hier, die Gesamterkennungsleistung (= ein ganzer Satz) zu erhöhen, um damit natürlich den Komfort für den Benutzer zu verbessern.

Beispiel - Dialog mit RESA:

Der Vortrag endete mit einem kurzen Beispiel-Dialog des „Buchungssystems“ um den Ablauf einer automatisierten Buchungsanfrage darzustellen.

Herzlich willkommen bei Orange Wings. Sie sprechen mit Resa, dem automatischen Reservierungssystem von Orange Wings. Sie können bei mir Ihr Zimmer mit Kreditkarte reservieren oder mit dem nächsten freien Mitarbeiter sprechen. Sagen sie Resa oder Mitarbeiter.

Resa

Sie können mich jederzeit unterbrechen und mit dem Wort Hilfe erkläre ich Ihnen das System.

Für welchen Standort wollen Sie ein Zimmer?

Krems

Ab wann benötigen Sie ein Zimmer?

ab übermorgen

Für wie viele Nächte?

für eine Nacht

Sie wollen also ein Zimmer in Krems vom 15. November für eine Nacht. Ist das korrekt?

Ja, das stimmt.....

„Best Practise Award“

Das automatisierte Buchungssystem entwickelt von Krems Research, Voice Business und Orange Wings, hat 2007 den Best Practise Voice Award, als erste Anwendung aus Österreich, für die beste deutsche Sprachapplikation gewonnen.

Weiterführende Literatur & Weblinks:

www.kremsresearch.at

www.voiceaward.de

www.anet-network.at

Kompetenznetzwerk_anet_Das österreichische Netzwerk für e-Tourismus

Bearbeitet von:

Eva Kahr und Eva Petro

Dieses Dokument wurde mit Win2PDF, erhaeltlich unter <http://www.win2pdf.com/ch>
Die unregistrierte Version von Win2PDF darf nur zu nicht-kommerziellen Zwecken und zur Evaluation eingesetzt werden.